

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Agosto, 2018**



Septiembre, 2018

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	756	40.8	2,016.69	1,524,619.53
Falta de información	409	22.0	842.35	344,522.78
Incumplimiento de servicio	169	9.1	1,323.98	223,752.41
Incumplimiento de contrato	118	6.4	2,635.17	310,949.60
Resolución de contrato	77	4.2	71.21	5,482.82
Anulación de contrato	70	3.8	788.68	55,207.57
Custodia de bien	54	2.9	1,432.43	77,351.32
Cobro indebido	44	2.4	982.10	43,212.35
Daño y perjuicio	38	2.0	1,498.53	56,944.02
Rescindir contrato	38	2.0	143.52	5,453.91
Vicio oculto	36	1.9	4,365.37	157,153.47
Devolución de dinero	16	0.9	669.19	10,707.01
Venta engañosa	11	0.6	3,503.39	38,537.24
Veracidad de la publicidad	10	0.5	608.69	6,086.89
Mercancía defectuosa	4	0.2	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.2	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
Cláusula abusiva	1	0.1	125.00	125.00
TOTAL	1,855	100.0	1,544.73	2,865,481.58

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	374	27.2	1,098.94	411,004.63
Desistimiento/Devolución	241	17.6	638.19	153,803.14
Acuerdo en audiencia/Varios	175	12.7	456.72	79,926.35
Pendiente constancia desistimiento	123	9.0	374.43	46,055.14
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	110	8.0	783.52	86,187.15
Resolución/Devolución	85	6.2	994.93	84,569.16
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	66	4.8	795.22	52,484.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	33	2.4	1,952.72	64,439.63
Resolución/Reparar	31	2.3	694.97	21,543.95
Resolución/Reemplazo	29	2.1	515.36	14,945.53
Resoluciones/Varios	25	1.8	614.27	15,356.67
Transacción extrajudicial	20	1.5	545.59	10,911.88
Acuerdo/Reemplazo	20	1.5	342.71	6,854.29
Abandono	18	1.3	684.23	12,316.13
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.1	521.20	7,817.94
Acuerdo/Reparación	4	0.3	659.10	2,636.40
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
Acuerdo/Devolución	2	0.1	861.50	1,723.00
TOTAL	1,373	100.0	783.81	1,076,176.62

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	201
Electrodomésticos/equipos electrónicos	187
Celulares	181
Funerarias	178
Tv por cable	126
Almacén por departamentos	108
Agencia de autos	107
Mueblería/equipo electrónico	84
Telefonía	53
Venta de autos usados	52
Taller de reparación de autos	43
Repuestos para autos	42
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	41
Hoteles o planes vacacionales	36
Mueblerías	26
Almacén de ropa y calzados	24
Joyería/Relojerías	23
Servicio de intermediación	23
Fábricas de muebles	21
Escuelas / colegio	18
Servicios Profesionales	16
Agencias de viajes	15
Líneas aéreas	15
Servicios de instalación	15
Alquiler de autos	13
Universidad	13
Opticas	11
Computadoras	10
Supermercados	10
Clínicas	8
Eventos artísticos	8
Constructoras	7
Ferreterías, materiales de construccion o similares	7
Farmacias	7
Distribuidoras e importadoras	7
Centros de estéticas	7
Ventas por internet	7
Lavanderías o lavamáticos	6
Materiales de construcción	6
Agencia de motos	6
Estaciones de gasolinas	5
Herrerías	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Animales	4
Servicios de transporte particular	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Remodelación	4
Bancos	3
Estudios de Fotografías	3
Ventas por TV	3
Salón de belleza	3
Librerías	3
Decoración	3
Imprenta y copiadoras	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Dentista	3
Servicios Eléctricos	3
Casa de empeño	2
Comunicaciones / internet	2
Motores (no autos)	2
Industrial	2
Bienes y raíces	2
Cursos varios	2
Lavautos	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Restaurantes / fondas	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
TOTAL	1,855

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	101	149,692.53
Incumplimiento de contrato	51	106,836.19
Vicio oculto	17	34,209.24
Incumplimiento de garantía	11	15,719.76
Cobro indebido	10	22,538.43
Anulación de contrato	3	8,200.00
Devolución de dinero	3	1,773.00
Daño y perjuicio	2	2,633.40
Abono retenido	2	2,649.00
Cláusula abusiva	1	125.00
TOTAL	201	344,376.55

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS,
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimientos	66	87,378.09
Acuerdos	30	49,120.98
Resolución	22	34,198.44
Transacción extrajudicial	3	3,200.00
TOTAL	121	173,897.51

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	13
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	11
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS	8
PROHUEL, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
AVANCE URBANO, S.A.	6
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
PROHVAL, S.A	4
MYS, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
DILINTER, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	3
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
WILMAR GROUP CORP.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
URBANIZACIÓN VALLE REGIO, S.A.	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TODILYSE, S.A	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
SUCASA	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
ROT PROMOTORA	1
RIVERWALK DEVELOPMENT	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
PROYECTO LA VALDEZA	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PANATLANTIC MORTAGE CORP.	1
P.H. ARRAIJAN HEIGHTS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
NELO, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	1
MIGUEL SUAREZ	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
MELLOW SPRING INC	1
MARINA TERRACE, S.A.	1
MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL S.A./URBIS	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL S.A./URBES	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
J. CORP.	1
ISLA ETERNA, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HAUS, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO JOVA	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GRUPO BIENES RAICES DEY S.A.	1
FULTON ASSETS, CORP / LANDERS GRUPO	1
EMERALD PANAMÁ, S.A.	1
EL SITIO COMPANY, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A	1
DESARROLLO VILLAS DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO ALTO RÍO, S.A.	1
DEISA	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CONCAPITAL CORP.	1
CASAS DEL NORTE S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CAMIT, S.A.	1
BRAKER PROPERTIES, CORP.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
TOTAL	201

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN
MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	164	77,484.23
Falta de información	7	2,501.25
Vicio oculto	5	5,678.40
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Custodia de bien	2	1,021.99
Venta engañosa	2	705.00
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Cobro indebido	1	534.99
Devolución de dinero	1	200.00
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	187	89,406.09

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A FAVOR
DEL CONSUMIDOR, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	96	39,482.13
Acuerdo	51	26,137.00
Resolución	23	15,354.26
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
TOTAL	173	84,376.03

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018**

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	23
MULTIMAX	21
ELEKTRA	17
FOTO SONIDO	14
SUPER AUDIO	13
RODELAG	10
PHOTURA	7
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
PANAFOTO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
E-VISION	2
EL FUERTE	2
MAX VISION	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
SOUND N MUSIC	2
SUPER MUEBLES	2
ZONATEKNO	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
AUTO ACCESORIOS N.D.	1
CELL PLUS	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORP. NACIONAL DE CREDITOS Y COBROS, S.A.	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FOTO PLAZA	1
GANGASSS	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
PREASA	1
RAENCO	1
RAMTEC	1
RED PRECIO	1
REFCO	1
SMART ZONE	1
SPIEGEL	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
TIENDA SUPER OUTLET, S.A.	1
URBAN ELECTRONIC	1
TOTAL	187

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	144	31,615.71
Custodia de bien	14	4,548.67
Incumplimiento de servicio	9	971.80
Falta de información	7	1,713.40
Veracidad de la publicidad	2	1,928.97
Venta engañosa	2	472.71
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	181	41,809.19

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	101	20,647.43
Acuerdo	44	11,236.23
Resolución	10	2,771.26
Transacción extrajudicial	2	931.76
TOTAL	157	35,586.68

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	5
MOVICELL	5
AIDY SHOP	3
CELL SHOPPING CENTER	3
FASHION MOVIL 4 ALTOS	3
HS MOVILES	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
CELUOPTIONS	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
ESTEFANY MOVIL	2
GALAXY MOVIL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
JIN XU SHOP	2
KEN'S SHOP	2
MOBIL SHOP	2
MOVIL CENTER	2
MOVIL STOP	2
MOVIL SUPER STAR	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
POWER PHONE	2
SMART ZONE	2
TECNI CELL	2
WORLD CELLULAR	2
YAYO ELECTRONICS, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELAIRIS	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES TONY	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLINICA DE LA TECNOLOGIA	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ENTER MIX	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
JESSY STORES	1
JONYCELL	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE, S.A.	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
MEGA MOVIL JOYEROS	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CELL STORE	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVILCOM	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
NEW & MOVIL	1
O & P STORE	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
RED PRECIO	1
ROSSE	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUNS MOILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO STORE	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNI-CELL	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
TOTAL	181

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	17	15,134.12
Falta de información	4	2,420.49
Venta engañosa	1	30,510.00
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	26	50,379.11

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	15	10,494.90
Acuerdo	8	36,265.85
Resolución	2	1,480.88
TOTAL	25	48,241.63

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	10
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
ECONO PRECIOS	1
EURO MARKET	1
HOME CENTER	1
IDEA KIDS	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
TOTAL	26

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018**

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	95	1,945,265.86
Cobro indebido	1	300.00
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Incumplimiento de servicio	13	83,798.61
Venta engañosa	1	128.40
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Vicio oculto	12	233,048.89
Custodia de bien	4	84,585.93
Falta de información	17	91,038.43
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	154	2,635,098.84

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018**

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	41	735,739.87
Acuerdo	41	605,100.24
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	2	26,995.00
TOTAL	96	1,378,360.76

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018****Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	30
GRUPO SILABA	28
PETROAUTOS, S.A.	16
RICARDO PEREZ, S.A.	16
CONSULTENOS, S.A.	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	9
MOTORES JAPONESES	7
BAHIA MOTORS, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	154

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO ;
SEGÚN MOTIVOS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	41	303,623.22
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Vicio oculto	5	52,153.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
Falta de información	6	38,875.00
TOTAL	64	482,356.54

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	17	127,852.46
Acuerdo	8	74,175.42
Resolución	2	3,007.16
TOTAL	27	205,035.04

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018****Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
CHAMPION MOTORS	3
FAT CAR'S	3
PLATINIUM CARS	3
TECNICAR CENTER	3
AUTO SALES	2
AUTOS SMART S.A.	2
FULL CARS, INC.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PROOVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
AUTOS GUADALUPE	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
INV. MIJANETH	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
TALLER RASAN	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	64

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	9.7	59,862.16
2016	302	26.9	371,459.57
2017	438	39.1	393,978.99
2018	272	24.3	275,854.05
TOTAL	1,121	100.0	1,101,154.77

Fuente: ACODECO

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	6.5	31,847.77
2016	274	30.0	286,129.69
2017	313	34.3	298,966.18
2018	267	29.2	271,761.98
TOTAL	913	100.0	888,705.62

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	270	99.3	269,114.96
Conciliación	2	0.7	6,739.09
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	272	100.0	275,854.05

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	251	93.0	260,835.57
Falta de información	13	4.8	5,480.17
Vicio oculto	4	1.5	1,928.86
Incumplimiento de contrato	1	0.4	320.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	550.36
TOTAL	270	270.0	269,114.96

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	124	31.6	73,718.70
Resueltas	268	68.4	272,493.84
Acuerdo	220	56.1	244,369.36
Resolución de Fondo	48	12.2	28,124.48
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	392	100.0	346,212.54

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015, 2016, 2017: pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	266	99.3	272,272.10
Conciliación-Veracidad	2	0.7	221.74
TOTAL	268	100.0	272,493.84

Fuente: ACODECO